茨木市水道部営業課窓口・料金徴収業務等包括委託に係る公募型プロポーザルによる事業者選定評価基準

令和6年8月

茨木市水道部

茨木市水道部営業課窓口・料金徴収業務等包括委託に係る
公募型プロポーザルによる事業者選定評価基準

1　評価基準

この基準は、公募型プロポーザル方式により、茨木市水道部営業課窓口・料金徴収業務等包括委託（以下「本業務委託」という。）の受託候補者を決定するため、参加事業者から提出された業務提案書及び提案見積書（以下「提案書等」という。）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ものです。

<table>
<tr><th>分　類</th><th>配 点</th><th>評価項目</th><th colspan="2">評価の視点</th></tr>
<tr><td rowspan="2">法人内容に関する事項</td><td>20</td><td>(1)法人概要、財務状況（過去 3 年分の決算関係書類）</td><td colspan="2">契約期間中に安定して業務を行える経営基盤を有しているか。</td></tr>
<tr><td>10</td><td>(2)類似業務受託実績</td><td colspan="2">類似業務受託実績
過去 10 年間で給水人口 10 万人以上の水道事業体で同種の業務（仕様書に示す業務のうち３業務以上）を単独あるいは共同企業体のいずれかで受託した実績</td></tr>
<tr><td>提案
見積金額</td><td>200</td><td>(3)提案見積金額</td><td colspan="2">下記のとおり</td></tr>
<tr><td rowspan="3">委託業務に関する事項</td><td>10</td><td rowspan="3">(4)業務体制及び業務執行計画</td><td colspan="2">配置予定の総括責任者の業務経歴</td></tr>
<tr><td rowspan="2">420</td><td colspan="2">業務毎の人員配置の考え方と配置人員</td></tr>
<tr><td>業務の実施体制</td><td>指揮命令系統、責任体制</td></tr>
</table>

			業務の実施体制	不祥事防止対策、発生時の対応
				業務の引継体制、引継計画
				業務マニュアルの作成や業務指導方法
				急な欠員への対応及び繁忙期における体制
委託業務に関する事項	60	(5)量水器検針業務に対する考え方	量水器検針について想定される様々な事例を挙げ、どのように対応するか。	
			検針や検針員に対する苦情等についてどのように対応するか。	
	60	(6)受付等業務（電話・窓口等）に対する考え方	現金の収受、管理方法について	
			開閉栓等の苦情等についてどのように対応するか。	
	30	(7)開閉栓業務に対する考え方	開閉栓届の受付を正確に行うための対策、入力処理におけるデータ入力について	
	30	(8)調定業務、請求業務、収納業務に対する考え方	入力処理におけるデータ入力について	
	60	(9)債権管理業務に対する考え方	滞納整理に関する目標や年間の実施計画はどのように考えているか。	
			様々な理由による滞納者に対して、どのように対応するか。 ・無届により転出した滞納者に対して、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どのような対応策をとるか。 ・生活困窮者に対してどのような対応策をとるか。	

委託業務に関する事項		(9)債権管理業務に対する考え方	給水停止について ・給水停止の執行体制はどのようにとるのか。 ・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、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に対応するか。
	60	(10)災害対応業務に対する考え方	災害対応についての考え方や災害等が発生した場合の対応について ・災害対応に対する考え方 ・災害時や緊急時に備えた訓練の考え方
受託事業者としての資質に関する事項	30	(11)地域貢献等（地元雇用等）に対する考え方	地元雇用に関しての考え方、地域貢献に関して優れた提案があるか。
	60	(12)個人情報保護に対する考え方	各業務について個人情報保護に対する対策及びその体制についての考え方。 また、想定される個人情報漏洩の事例を示し、それぞれの事例についての防止策及び発生した際の対応をどのように行うか（マニュアル等有している場合は添付のこと）。
	60	(13)研修体制、方法に対する考え方	どのような研修体制をとるか。
			従事者にどのような研修・教育を行うか。
	60	(14)お客様サービスの向上を実現する企画・提案について	業務毎に実現可能で具体的な企画・提案があるか。

提案見積に関する事項	30	(15)提案見積金額の妥当性	提案内容に則した提案見積金額となっているか。
プレゼンテーション等に関する事項	120	(16)プレゼンテーション及びヒアリング	全体の説明内容、質疑の応答等を評価する。
総合計	1,320		

２　審査の方法

提案書等に記載された内容及びヒアリング内容について、各委員が評価項目毎に評価します。各評価項目については、次に示す４段階評価による得点化方式により評価点を付与します。ただし、法人概要、受託実績及び総括責任者の業務経歴は３段階評価とします。

なお、評価基準総合点は、評価項目毎に選定委員の得点を合計します。

A 評価：優れている
B 評価：普通である
C 評価：やや劣っている
D 評価：劣っている

３　評価項目

提案書等に記載する項目は、提案書等の評価基準表の(1)～(14)までの項目です。（ただし、(3)を除く。）

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、創造性、実施手順の妥当性、従事者配置の妥当性、提案内容の根拠、解析力等を基準に評価します。

また、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などの点も考慮します。各項目において、評価の対象とする点を下記に記します。

(1)法人概要、財務状況（決算関係書類）［20 点］

法人の規模、経営状況を総合的に判断し、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ということを重視して評価します。

・過去３年分の各年度の決算関係書類（貸借対照表、損益計算書及びキャッシュフローなど）において、経営的に問題がないかを判定します。

(2)類似業務受託実績［10 点］

募集要項に掲げる本業務委託内容を他事業体において包括的に受託した実績がどの程度あるか重視し評価します。

(3)提案見積金額［200 点］

次の算定式にて見積金額を評価する。

（算定式）

評価点＝（参加事業者最低見積金額÷当該評価対象参加事業者の提案見積金額）×200 点

※ 評価点は、小数点以下第２位を四捨五入した値とする。

(4)業務体制及び業務執行計画［430 点］

業務体制及び業務執行計画に関しては、次の項目を評価し、総合的に優れた業務体制及び業務執行計画に基づき行えると判断されるものから順に高い得点をつけます。

・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（経歴・資格・経験年数等を記入のこと。）がどのようにできるか。
・業務毎の人員配置の考え方及び配置人員をどのように考えているか。
・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。
・委託する各業務において業務従事者の不祥事防止対策及び発生時の対応についてどのように考えているか。
・業務マニュアル作成など業務責任者、業務従事者及び検針員等への業務指導方法についてどのように行うか。
・契約締結から業務開始までの準備期間について、どのような引継体制・引継計画を予定しているか。
・急な欠員が発生した場合や繁忙期において、素早く適切な対応が図れるか。

(5)量水器検針業務に対する考え方［60 点］

上記に関して、次の項目を評価します。

・量水器検針について想定される事例を挙げ、どのように対応するか。
・検針や検針員に対する苦情等についてどのように対応するのか。

(6)受付等業務（電話、窓口等）に対する考え方［60 点］

上記に関して、次の項目を評価します。

・適切な現金の収受及び管理方法について、どのように対応するのか。
・開閉栓等の電話受付で使用者が「届出した」、「していない」などのトラブル防止策及び対応をどのように行うのか。

(7)開閉栓業務に対する考え方［30 点］

上記に関して、次の項目を評価します。

・開閉栓届の受付を正確に行うため、どのような対策を考えているのか。

・入力処理におけるデータ入力ミス等の防止策及び発生した場合、どのように対応するのか。

(8)調定業務、請求業務、収納業務に対する考え方［30 点］

上記に関して、次の項目を評価します。

・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、どのようなチェック体制で行うのか（水量調整、漏水減免等の事務手続きも含む)。

(9)債権管理業務に対する考え方［60 点］

上記に関して、次の項目を評価します。

・滞納整理に関する目標や年間の実施計画はどのように考えているか。

・無届により転出した滞納者に対して、どのような方法で調査し対応するのか。

・悪質滞納者、高額滞納者に対してどのような対応策をとるのか。

・生活困窮者に対してどのような対応策をとるのか。

・給水停止の執行体制をどのようにとるのか。

・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、どのように対応するのか。

・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に対応するのか。

(10)災害対応業務に対する考え方［60 点］

上記に関して、次の項目を評価します。

・災害対応についてどのように考えているのか。

・災害等が発生した場合、どのような体制がとれるのか。

・災害時や緊急時に備えた訓練についてどのように考えているのか。

(11)地域貢献等（地元雇用等）に対する考え方［30 点］

上記に関して、次の項目を評価します。

・地元雇用に関してどのように考えているか。

・地域貢献に関して優れた提案があるか。

(12)個人情報保護に対する考え方［60 点］

上記に関して、次の項目を評価します。

・個人情報保護にあたり、どのような体制・対策を行うか。

・各業務について想定される個人情報漏洩の事例を示し、それぞれの事例についての防止策及びそれが発生した際の対応をどのように行うのか（マニュアル等がある場合は関係書類を

添付のこと)。

(13)研修体制、方法に対する考え方［60 点］

上記に関して、次の項目を評価します。

・業務を遂行するうえでの研修体制をどのように行うのか。

・従事者に対し、業務に関する研修・教育をどのように行うのか。

(14)お客様サービスの向上を実現する企画・提案について［60 点］

業務毎に、お客様サービスの向上に関する実現可能で具体的な企画・提案があるか。

(15)提案見積金額の妥当性について[30 点]

・提案内容に則した提案見積金額となっているか。

(16)プレゼンテーション及びヒアリング［120 点］

全体の説明内容、質疑の応答等を評価する。

4　失格事項

参加事業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、不合格とします。

(1) 業務提案書の提出方法、提出先、提出期限が募集要項に適合しないとき。

(2) 業務提案書等の作成形式等が募集要項に適合しないとき。

(3) 業務提案書等の提出期限後に提案見積書の金額を訂正したとき。

(4) 虚偽の申請を行い、参加資格を得たとき。

(5) プレゼンテーション及びヒアリング等に出席しなかったとき。