

鯖江市上下水道お客様センター業務委託プロポーザル選定基準

1. 目的

この基準は、公募型プロポーザルにより、上下水道お客様センター業務委託の受託者を決定するため、参加事業者から提出された業務提案書および提案見積書の内容を可能な限り客観的に評価するために示すものである。

2. 提案書等への評価の着眼点

評価は主に、業務に対する意欲および理解度、業務提案書の的確性、実施手順の妥当性、人員配置の妥当性、提案内容の根拠、見積・積算金額の妥当性等を基準に評価する。

また、提案内容全体が、本市上下水道事業のサービス向上のために寄与する提案となっているかについても考慮する。

3. 事業者の選定方法

鯖江市上下水道お客様センター業務委託プロポーザル選定委員会（以下「選定委員会」という。）は、参加事業者からの業務提案書等の各項目について、この基準により審査および採点を行う。

（1）事前審査

参加事業者から提出された業務提案書および提案見積書の内容を評価し、業務内容の各業務の遂行が可能か、また見積額が妥当であるかを評価し、適格でないと認められる参加事業者は失格とする。これについては、都市整備部上下水道課で行う。

（2）審査会審査

事前審査により選定された参加事業者で、提案内容の確認等に対してプレゼンテーション及びヒアリングを実施する。

各参加事業者のプレゼンテーションの持ち時間は60分以内とし、概要説明を40分程度、ヒアリングを20分程度で行うものとする。

選定委員会の委員は、個々に評価および採点を行い、この評価点数に会社概要等の配点10点と提案見積書の評価点数を加算し、評価総合点（以下「評価点」という）とする。ただし、参加事業者が一者のみの場合、提案見積書に係る配点は除外する。

この評価点が60%以上の点数（以下「基準点」という）を満たした参加事業者のうち、点数が最も高い者を優先交渉権者として選定する。

参加事業者が1者のみであっても審査を実施し、基準点を満たした者を優先交渉権者として選定する。

4. 審査項目および配点

審査提案書等に記載する項目および配点は次のとおりとする。
各審査委員は、別紙評価シートにより評価を行う。

審査事項		配点
会 社 概 要 等	(1) 会社概要・財務状況・受託実績	10
業 務 体 制	(2) 業務実施体制	50
個人情報保護 および危機管理	(3) 個人情報保護および危機管理	10
地 元 貢 献	(4) 地元貢献	20
業務実施体制	(5) 受付全般（窓口・電話等）業務	10
	(6) 検針および開栓休止業務	10
	(7) 上下水道料金、下水道受益者負担金収納業務	10
	(8) 上下水道料金、下水道受益者負担金滞納整理業務	10
	(9) 給水装置および排水設備に係る業務	10
	(10) 水道メーター等管理、定期洗管作業業務	10
	(11) その他の提案	10
提 案 見 積	(12) 提案見積金額および積算内訳書	40
合 計		200

(1) 業務提案書および事業実施計画の評価

各評価項目については、次に示す5段階評価により得点を付与する。

評価	概要
A	当該評価項目において、優れている(高度な能力を有す)
B	当該評価項目において、やや優れている(十分な能力を有す)
C	当該評価項目において、普通である
D	当該評価項目において、やや劣っている(能力が若干乏しい)
E	当該評価項目において、劣っている

(2) 提案見積書の評価

提案見積書に記載された金額について、次に示すとおり得点を付与する。

得点 = 配点(40点) × 最低提案見積金額 / 当該提案見積金額

※ただし、参加事業者が一者のみの場合、当該項目に係る配点は除外する。

5. 審査項目別詳細

会社の規模、財務状況等を総合的に判断し、将来にわたり安定して業務を行い得る経営規模、経営基盤を有しているか、また受託実績、従業員教育等の状況から、将来的に安定的で円滑に業務を遂行でき得る能力を有しているかを評価する。

また、提案された各業務の執行体制、創意工夫、独創性、業務に取り組む意欲等を総合的に判断し評価する。

(1) 会社概要・財務状況・受託実績（事前審査）

- ア 会社の規模や経営状況を総合的に判断し、将来にわたり安定して業務が可能な経営基盤があるか。
- イ 直近2箇年の会計年度における決算書類（貸借対照表、損益計算書、キャッシュフロー計算書）による経営判定は問題ないか。（累積赤字の有無等）
- ウ 受託実績（受託先、業務内容、受託年数等）から、安心して業務を任せられるか。

(2) 業務実施体制

- ア 業務責任者と従事者の配置、指揮命令系統および責任体制はどのように行うか。

※ 組織図・配置予定図（経歴・所持する資格・経験年数等も記載）を添付のこと

- イ 業務従事者および検針員等への業務指導方法・研修体制はどのように行うか。
- ウ 業務開始までの準備期間における体制およびスケジュールはどのように行うか。
- エ 苦情処理をいかに迅速かつ適切に行い、再発防止に努めるか。
- オ 業務従事者等に対する働き方改革の取り組みについて、どのように行うか。

(3) 個人情報保護および危機管理

- ア 業務を運営するうえでの個人情報の管理体制が整っているか。
- イ 業務中の事故や盗難等により個人情報が流出した場合の対応はどのように行うのか。
- ウ 営業時間外（土日祝日含む）の緊急対応はどのように行うか。
- エ 業務中の事故や災害発生等、緊急事態の際の対応はどのように行うか。（人員、業務等）

(4) 地元貢献

- ア 地元雇用と地元企業の活用等はどのように行うか。
- イ 災害発生時、市に対してどのような支援が可能か。

(5) 受付全般（窓口・電話等）業務

- ア 接遇に関してはどのような考え方で行うか。
- イ 現金収受および管理方法は適切か。
- ウ 当該業務に係る業務改善・効率化に関し、どのような優れた提案ができるか。

(6) 検針および開栓休止業務

- ア 検針員の業務管理および労務管理は適切か。
- イ 検針異常や誤検針に対し、いかに迅速適正に対処するか。
- ウ 繁忙期における開栓休止の業務体制はどのように行うか。
- エ 営業時間外、土日祝日および緊急時の対応はどのように行うか。
- オ 当該業務に係る業務改善・効率化に関し、どのような優れた提案ができるか。

(7) 上下水道料金、下水道受益者負担金業務

- ア 料金等賦課・調定を正確に滞りなく行うため、どのような体制や考えで行うか。
- イ 上下水道の無届使用や誤検針時等、どのように対処するか。
- ウ 当該業務に係る業務改善・効率化に関し、どのような優れた提案ができるか。

(8) 上下水道料金、下水道受益者負担金滞納整理業務

- ア 滞納整理業務について基本的な考え方および実施手順、方法が適切か。
- イ 滞納整理業務を正確に滞りなく行うため、どのような体制で行うか。
- ウ 滞納整理に関する目標や年間の実施計画はどのように行うか。
- エ 給水停止までの期間における滞納整理（給水停止に至らないような取組み）をどのように行うか。
- オ 悪質滞納者・高額滞納者および生活困窮者等に対し、どのような対応が図れるか。苦情、不当請求に対してどのような対応が図れるか。
- カ 債権管理（消滅時効、時効管理等）をどのような方法で行うか。
- キ 徴収停止および債権放棄の対象とする場合どのような考え方で行うか。
- ク その他、滞納整理・給水停止業務の改善策や効率化について、優れた提案ができるか。

(9) 給水装置および排水設備に係る業務

- ア 有資格者と従事者の配置および業務実施体制はどのように行うか。
- イ 当該業務に係る業務改善・効率化に関し、どのような優れた提案ができるか。

(10) 水道メーター等管理、定期洗管作業業務

- ア 作業に係る業務管理および労務管理をどのように行うか。
- イ 当該業務に係る業務改善・効率化に関し、どのような優れた提案ができるか。

(11) その他の提案

上記の業務の他、知識や業務ノウハウを活かした業務の効率化、水道使用者へのサービスが向上する新規業務の提案、ペーパーレス等による経費削減のための提案等実現可能で具体的な企画・提案をどのように考えているか。