

川西市上下水道局滞納整理・窓口業務及び
検針・閉開栓業務委託に係る
公募型プロポーザル評価基準

川西市上下水道局

この基準は、公募型プロポーザル方式により、川西市上下水道局滞納整理・窓口業務及び検針・閉開栓業務委託業者を決定するため、本プロポーザルへの参加資格要件を満たした事業者からの提案内容等を公平かつ客観的に評価し、最適な事業者を選定するための基準として示すものです。

1 評価基準

下表のとおり、審査項目・審査の視点・配点を設定し、各提案者について100点満点で採点する。

評価項目	評価着眼点及び評価基準	配点
I 会社概要等について		
(1) 財務状況（決算関係書類）及び受託実績に関して	安定して業務を遂行できる経営基盤があるかどうか、自己資本比率や固定比率、流動比率等の指標に基づいて評価する。また、本業務委託と同種又は類似の実績をどの程度有しているか。	5
(2) 業務体制及び業務執行計画に関して	専門的知識及び経験を有する人員配置が明確であり、急な欠員の発生、業務の引き継ぎ、業務従事者への教育・研修、働き方改革の推進等について適切に対応できる体制になっているか。	5
II 業務提案能力		
(1) 委託業務に関して	窓口・電話受付業務や滞納整理、給水停止業務、料金計算・調定業務等の現在委託しているサービスが維持・向上する業務提案になっているか。	20
	検針業務について、新たに委託する業務として、適切に検針業務が行える業務提案になっているか。	5
	閉開栓業務について、新たに委託する業務として、円滑に進められる業務提案になっているか。	5
(2) 地域貢献（地元雇用等）に関して	検針業務において、地域性やメーター位置などに精通する人員の確保の観点から、現在の業務に従事する人員への配慮、業務従事者の積極的な地元雇用の提案があるか。また、閉開栓業務において、市内の水道の状況を熟知している地元企業の活用・育成等の提案があるか。なお、その他の業務についても、地元雇用の観点から提案を評価する。	20
(3) 災害及び緊急時等の危機管理体制に関して	地震等の災害、感染症等の緊急時や事故発生時の危機、個人情報流出等の実施体制や対応がとれているか。	10
III その他の業務提案		
(1) その他の業務改善等の提案に関して	上下水道事業のサービス向上に関する具体的な提案があるか。	10

IV 見積書の評価		
(1) 提案見積額	価格評価点については最低見積額の業者を 20 点とし、次点以降の業者については次の式より求めた点数とする。この場合において計算された点数は、小数第 1 位で四捨五入した値とする。	20
	$\text{参加事業者の最低見積額} \div \text{提案見積額} \times 20 \text{ 点}$	

2 審査の方法

(1) 評価項目の得点化方法

評価	得点化方法	評価の内容
A評価	配点×1.0	非常に優れた提案
B評価	配点×0.8	優れた提案
C評価	配点×0.6	想定した水準にある提案
D評価	配点×0.4	低い水準の提案
E評価	配点×0.2	非常に低い提案

(2) 最終受託候補者の決定

川西市上下水道局滞納整理・窓口業務及び検針・閉開栓業務委託評価委員会委員は、参加事業者から提出された業務提案書及び提案見積書等の各項目について、本基準により評価及び採点を行います。

次に、川西市上下水道局滞納整理・窓口業務及び検針・閉開栓業務委託評価委員会委員の評価点数（提案見積の評価点を含む）を合計し、この評価点数の最も高い事業者を最終受託候補者として決定します。ただし、最も高い事業者にあっても、評価点率が60%を下回る場合は選定しません。

また、総合点の最も高い事業者が2者以上あるときは、プロポーザル評価委員会の協議により優先交渉事業者を選定します。

3 最終受託候補者の失格等の繰り上げに関する事項

最終受託候補者として決定された者が、川西市上下水道局滞納整理・窓口業務及び検針・閉開栓業務委託公募型プロポーザル実施要領「3 参加資格」に規定する参加資格を満たさないこととなった場合、辞退を申し出た場合、事業の継続が困難になった場合、最終受託候補者たる資格を喪失したと考えられる場合においては、当該候補者を失格とし、新たに次点の者を最終受託候補者とするものとします。

4 評価の着眼点

評価は主に、業務に対する理解度、意欲、実施手順の妥当性、社員配置の妥当性等について評価を行います。参考として、評価のポイントを以下に記載します。

I 会社概要等について

(1) 財務状況（決算関係書類）及び受託実績に関して

ア 会社の規模、経営状況を総合的に判断し、安定して業務を遂行できる経営基盤があるかどうか

うか、自己資本比率や固定比率、流動比率等の指標に基づいて評価します。

イ 本業務委託と同種又は類似の実績がどの程度有しているのかを評価します。

(2) 業務体制及び業務執行計画に関して

総合的に優れた業務体制及び業務執行計画を遂行できるのかを評価します。

ア 業務従事予定者の配置表及び配置予定業務責任者の業務経歴により、実務経験を有し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できるのかを評価します。

イ 急な欠員が発生した場合に適切に対応できる人員体制をどのようにとるのかを評価します。

ウ 契約日から業務開始まで及び契約終了前の引き継ぎ方法等について適切に計画されているのかを評価します。

エ 業務従事者への教育及び定期的な研修等の考え方について評価します。

オ 業務従事者に対しての休暇取得や時間外勤務の削減など、働き方改革の推進について評価します。

II 業務提案能力

(1) 委託業務に関して

ア 窓口・電話受付業務

夜間休日等における給水停止者等への対応について評価します。

イ 滞納整理、給水停止業務

① 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について評価します。

② 生活保護者、生活困窮者等に対する円滑な徴収を行う方法について評価します。

③ 苦情や不当要求に対して、どのような対応が図られるのかについて評価します。

④ 給水停止執行から解除までの間に発生する苦情やトラブルに対して、どのように考え、対応するのかについて評価します。

⑤ 未納者との面談、納付交渉、納付約束などの記録に関する取扱いや管理方法等について評価します。

ウ 料金計算・調定業務

上下水道料金システムへの入力ミス等を防止するチェック体制がどのようにとられているのかについて評価します。

エ 検針業務

① 検針業務について、専門的知識及び経験を有する人員配置の考え方について評価します。

② 検針時に発見した漏水等に対してどのように対応するのかについて評価します。

③ 検針や検針員に対する苦情やトラブルに対して、どのように考え、対応するのかについて評価します。

オ 閉開栓業務

① 夜間・休日等の受付時間外における急な閉開栓依頼における作業体制について評価します。

② 閉開栓業務における苦情やトラブルに対して、どのように考え、対応するのかについて評価します。

③ 作業漏れや作業誤りの防止対策について評価します。また、作業漏れや作業誤りの発生

時の対応について評価します。

④ 閉開栓業務に伴う事故処理及び損害賠償等の対応について評価します。

(2) 地域貢献（地元雇用等）に関して

ア 検針業務において、地域性やメーター位置などに精通する人員の確保の観点から、現在の業務に従事する人員への配慮、業務従事者の積極的な地元雇用の考え方について評価します。

イ 閉開栓業務において、市内の水道の状況を熟知している地元企業の活用・育成の考え方について評価します。

ウ その他の地域貢献に対する考え方について評価します。

(3) 災害及び緊急時等の危機管理体制に関して

ア 地震、災害、感染症流行などの緊急時における危機管理体制に備えているのかについて評価します。

イ 災害や広域的な断水事故等が発生した場合に、本市上下水道事業に対してどのような支援が可能なのかについて評価します。

ウ 業務中の事故、盗難等による個人情報流出などの緊急事態に対する管理体制、及びこれらが発生した場合の適正な対応方法について評価します。

Ⅲ その他の業務提案

(1) その他の業務改善等の提案に関して

本市上下水道事業のサービス向上に関する実現可能で具体的な企画・提案について評価します。

Ⅳ 見積書の評価

(1) 提案見積金額

提案見積書に記載された事業費総額が上限以下である場合は、「1 評価基準」による得点を付与します。