

**竹田市上下水道料金等収納関連業務委託  
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により、竹田市上下水道料金等収納関連業務委託最優秀提案者（契約候補者）を選定するため、参加事業者から提出された業務提案書等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。

**1、評価基準**

項目ごとの配点は、次の表のとおりとします。

**(1) 評価基準と配点【審査：500 点満点】**

評価項目	詳細評価項目	配点	小計
会 社 概 要	①財務状況	40	40
委託業務に関する事項	業務実績	②受託実績	40
	業務体制	③業務体制及び業務執行計画	50
		④地域貢献（地元経済・地元雇用）に対する考え方	30
		業務履行方法等	⑤検針業務に対する考え方
	⑥窓口収納業務に対する考え方		60
	⑦滞納整理・給水停止業務に対する考え方		60
	⑧研修体制・人材育成に対する考え方		30
	個人情報保護及び危機管理	⑨個人情報保護に対する考え方	30
		⑩防災、災害及び緊急時危機管理に対する考え方	30
	その他	⑪その他の業務提案	20
提 案 見 積 金 額	⑫提案見積金額及び積算内訳書	50	50
合 計			500

**2 審査方法**

**(1) 審査委員による選定**

提出された業務提案書等に対し、発注者が設置する竹田市上下水道料金等収納関連業務委託プロポーザル審査委員会（以下「審査委員会」）において、1-(1)の評価基準、2-(2)の得点化方法に基づき配点し、委託業務に関する事項の総点数が246点（60%）以上の者の中から最高点を得たものを契約候補者として決定する。審査の結果、点数が同じであった場合には、審査委員による審議を行い、

契約候補者を決定するものとする。なお、業務提案書・プレゼンテーション審査に進んだ応募者が1者であった場合には、委託業務に関する事項の総点数が246点(60%)以上であれば、当該応募者を最優秀提案者として選定する。

## (2) 得点化方法

①業務提案詳細評価項目①～⑪については、次表に定める5段階評価により得点化方法により得点を付するものとする。

評価	評価の判断	得点化方式
A	優秀である 受託者として高度の能力を有している	配点×1.0
B	満足できる 受託者として十分な能力を有している	配点×0.8
C	平均的である	配点×0.5
D	物足りなさを感じる 受託者として若干能力が乏しい	配点×0.3
E	大きく劣る	配点×0.1

②価格評価点(⑫)については、次式による得点化方法により得られる得点を付するものとする。

$$\text{価格評価点} = (\text{最低提案見積金額} / \text{当該参加事業者の提案見積金額}) \times \text{価格配点}$$

※小数点以下第二位を四捨五入する。

## (3) 評価内容(業務提案の着眼点)

### ①会社概要及び財務状況(配点:40点)

会社の規模・業務内容及び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、次の点に留意し、その内容について評価する。

#### (ア)資金金

##### (イ)自己資本比率

##### (ウ)流動比率

##### (エ)固定比率

##### (オ)固定長期適合率

### ②受託実績(配点:40点)

令和元年度から令和5年度までの間に給水人口20,000人以上の水道事業者の発注する窓口業務・検針業務及び上下水道料金等収納関連業務の受託件数等実績について、その内容について評価する。

### ③業務実施体制及び業務執行計画(配点:50点)

業務実施体制及び業務執行計画に關し次の点に留意し、その内容について評価する。

#### (ア)業務責任者の配置と業務体制に対する考え方。

急な欠員が発生した場合において、即座に適正に対応でき得る人員体制がどのようにになっているか。

- (イ)業務従事者の採用及び社内教育・育成について、どのように考えているか。
- (ウ)業務中の事故、苦情及び不当要求について、どのような体制で対応するのか。
- (エ)本市の検針、窓口収納、滞納整理、給水停止の各業務において、どのような執行計画に基づき行うのか。

④地域貢献（地元経済・地元雇用）に対する考え方（配点：30点）

- (ア)地元雇用について、どのように考えているか。
- (イ)地元経済への貢献等について、どのような優れた提案があるのか。

⑤検針業務に対する考え方（配点：60点）

検針業務に関しては、以下の項目を重視します。

- (ア)検針員にどのような人材を配置するか。
- (イ)異常水量（水量の大幅増減、漏水等）及び認定水量に対して、どのような対策がとれるか。
- (ウ)検針員の業務管理（検針員の管理・指導・検針結果の点検・調査）をどのように行うか。
- (エ)検針遅れに対してどのように対応するか。
- (オ)使用者からの検針に係る苦情に対してどのように対応するか。
- (カ)当該業務の改善または効率化に対して、どのような優れた提案があるか。

⑥窓口収納業務に対する考え方（配点：60点）

窓口収納業務に関しては、以下の項目を重視します。

- (ア)応接業務（水道開閉栓・電話応対・料金受理等）について、専門的な知識及び経験を有する人員の配置をどのように行えるか。
- (イ)適正な現金の收受及び管理方法について、過誤入金の場合も含めてどのような対策をとっているか。
- (ウ)窓口における苦情を適切に処理し、再発防止をどのように図るのか。
- (エ)当該業務の改善または効率化に対し、どのような優れた提案があるか。

⑦滞納整理・給水停止業務に対する考え方（配点：60点）

滞納整理・給水停止業務に関しては、以下の項目を重視します。

- (ア)当該業務について、専門的知識及び経験を有する人員を配置するのか。
- (イ)未納料金の督促をより効率的かつ効果的に行い、収納率を向上させるための方策について、どのように考えているか。
- (ウ)苦情、不当要求等に関してどのような対応が図れるか。
- (エ)給水停止作業及び解除作業において、どのように考えているか
- (オ)当該業務の改善または効率化に対し、どのような優れた提案があるか。

⑧研修体制・人材育成に対する考え方（配点：30点）

研修体制・人材育成に関しては、以下の項目を重視します。

(ア)業務を遂行するうえで、必要な研修体制があるか。

(イ)業務を遂行するうえで、人材育成に対し、どのように取り組むのか。

⑨個人情報保護に関する考え方（配点：30点）

個人情報に対する考え方に関し次の点に留意し、その内容について評価する。

(ア)個人情報保護管理体制はどのようにになっているか。

(イ)個人情報の流出対策について、どのように考えているか。

⑩防災、災害及び緊急時危機管理に対する考え方（配点：30点）

防災、災害及び緊急時の危機管理に対する考え方に関し次の点に留意し、その内容について評価する。

(ア)災害、水道事故等の緊急事態について、どのような想定及び対策を考えているか。

(イ)過去の他業務受託事業体において災害等の緊急時における対応事例はあるか。

⑪その他の業務提案（配点：20点）

本市上下水道事業において、仕様書記載以外で提案見積金額の範囲内で使用者のサービス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。

⑫提案見積金額及び積算内訳書（配点：50点）

提案見積書（内訳書添付）に記載された総額について、次の方法により評価し、得点を付与する。

なお、著しく安価な価格である場合は、その理由について聞き取り調査等を行うことがある。

（評価方法）

提案見積書に記載された事業費の総額については、先に示した算定式により得点を付与する。得点は、小数点第二位以下を四捨五入した値とする。